


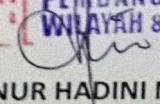
BUKTI PENERIMAAN ARTIKEL

Artikel atas nama mahasiswa di bawah ini:

Nama : Susilawati
Penulis II/III : Hadi Wahyono
Judul : Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar di Pasar Talang, Kecamatan Gunung Talang, Kabupaten Solok

Telah lengkap dan sesuai dengan Pedoman Penulisan Artikel Program Studi MPWK Undip dan layak untuk di unggah di jurnal PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA.

Semarang, 31 Desember 2017


Jurnal Editor,
**JURNAL
PEMBANGUNAN
WILAYAH & KOTA**

FARIDA NUR HADINI NUZULIA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar di Pasar Talang, Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok”. Laporan ini disusun untuk memenuhi kelengkapan akademik dalam pendidikan Strata Dua (S2) Program Magister Pembangunan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Semarang.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, dukungan baik moril maupun material dari semua pihak, mulai dari tahap awal sampai pada tahap akhir penyelesaiannya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis selalu bersemangat dalam menggali ilmu-Nya dan membuahkan kesabaran serta keterbukaan pikiran;
2. Kepala Pusbindiklatren BAPPENAS, selaku pemberi beasiswa program ini.
3. Ibu Dra. Eni Suryani, selaku Kepala Kantor Pengelolaan Lingkungan Hidup Kabupaten Solok dan seluruh jajarannya;
4. Bapak Kepala Badan Pengelola Pasar Talang dan seluruh jajarannya;
5. Bapak Dr. Ir. Hadi Wahyono, MA, selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai Ketua Departemen PWK Universitas Diponegoro;
6. Ibu Dr. Sunarti, ST, MT, selaku dosen penguji I;
7. Bapak Dr.-Ing. Prihadi Nugroho, ST, MT, MPP, selaku dosen penguji II;
8. Bapak Dr.sc.agr. Iwan Rudiarto, ST, MSc, selaku Ketua Program Studi MPWK Undip;
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Program Studi MPWK Universitas Diponegoro; dan
10. Seluruh keluarga, sahabat dan rekan-rekan Mahasiswa MPWK Universitas Diponegoro Angkatan Tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukan yang konstruktif akan penulis terima dengan senang hati dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Desember 2017
Penulis,

SUSILAWATI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian	4
1.3.1 Tujuan	4
1.3.2 Sasaran	5
1.4 Ruang Lingkup	5
1.4.1 Ruang Lingkup Materi	5
1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah	6
1.5 Originalitas Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Kerangka Pemikiran	12
1.8 Metodologi Penelitian	14
1.8.1 Teknik Pengumpulan Data	14
1.8.2 Profil Sampel Penelitian (Responden)	16
1.8.3 Teknik Sampling	17
1.8.4 Teknik Analisis Data	18
1.8.5 Kerangka Analisis	22
1.9 Sistematika Pembahasan	24
BAB 2 KAJIAN TEORI	25
2.1 Pengelolaan Pasar	25
2.1.1 Definisi Pasar	25
2.1.2 Bentuk dan Jenis Pasar	26
2.1.3 Pengelolaan Pasar	27
2.2 Sistem Pengelolaan Sampah	29
2.3 Pengelolaan Sampah Pasar	36
2.4 Kajian Teori Kinerja	39
2.4.1 Pengertian Kinerja	39
2.4.2 Kinerja Pelayanan Publik	40
2.4.3 Pengukuran Kinerja	41
2.4.4 Indikator Kinerja	42

2.4.5 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah	44
2.4.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	46
2.5 Sintesis Kajian Literatur	48
BAB 3 GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI	51
3.1 Tinjauan Kabupaten Solok	51
3.2 Tinjauan Nagari Talang	54
3.3 Sistem Pengelolaan Sampah Kabupaten Solok	56
3.3.1 Aspek Teknis Operasional	56
3.3.1.1 Daerah Pelayanan	56
3.3.1.2 Jumlah Sampah Terangkut	57
3.3.1.3 Pewadahan	58
3.3.1.4 Pengumpulan	58
3.3.1.5 Pengangkutan.....	59
3.3.1.6 Tempat Pemrosesan Akhir (TPA)	61
3.3.2 Aspek Organisasi	63
3.3.3 Aspek Pembiayaan	65
3.3.3.1 Sumber Dana	65
3.3.3.2 Retribusi Sampah.....	67
3.3.4 Aspek Legalitas/Hukum.....	69
3.3.5 Aspek Peran Serta Masyarakat	70
3.4 Kondisi Pengelolaan Sampah Pasar Talang	71
3.4.1 Aspek Teknis.....	73
3.4.1.1 Produksi/Timbulan Sampah.....	73
3.4.1.2 Pewadahan	74
3.4.1.3 Pengumpulan	74
3.4.1.4 Pemindahan.....	75
3.4.1.5 Pengangkutan.....	77
3.4.2 Aspek Organisasi	79
3.4.3 Aspek Pembiayaan	81
3.4.4 Aspek Legalitas/Hukum.....	82
3.4.5 Aspek Peran Serta Masyarakat.....	83
BAB 4 ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN SAMPAH DAN	
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHINYA.....	85
4.1 Analisis Kinerja Pengelolaan Sampah	86
4.1.1 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Ketersediaan (<i>tangible</i>)	87
4.1.2 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Keandalan (<i>reliability</i>)	105
4.1.3 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	111
4.1.4 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Jaminan (<i>assurance</i>)	114
4.1.5 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Perhatian (<i>empathy</i>)	117
4.1.6 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar	
Berdasarkan Variabel Keuangan	121

4.1.7 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Berdasarkan Variabel Sosial	124
4.1.8 Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Berdasarkan Variabel Lingkungan	132
4.2 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Sampah Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar ...	135
4.3 Rumusan Analisis Kinerja dan Faktor Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar	145
4.3.1 Rumusan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Talang Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar	145
4.3.2 Rumusan Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Talang Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar	159
 BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	162
5.2 Rekomendasi	164
 DAFTAR PUSTAKA	168
 DAFTAR LAMPIRAN	173

DAFTAR TABEL

TABEL I. 1	: Keaslian Penelitian Yang Telah Dilakukan	10
TABEL I. 2	: Kebutuhan Data Penelitian.....	4
TABEL I. 3	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	16
TABEL I. 4	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Umur	17
TABEL I. 5	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	18
TABEL I. 6	: Penentuan Jumlah Populasi dan Sampel	20
TABEL I. 7	: Kategori Hasil Skoring	22
TABEL I. 8	: Penentuan Variabel Dan Indikator	23
TABEL II. 1	: Sumber Dan Jenis Sampah.....	30
TABEL II.2	: Karakteristik Pewadahan Sampah	31
TABEL II. 3	: Pembagian kewenangan serta tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan sampah pasar	38
TABEL II. 4	: Sintesa Kajian Literatur.....	48
TABEL III. 1	: Luas Wilayah Per Kecamatan	51
TABEL III. 2	: Jumlah Penduduk Per Kecamatan	53
TABEL III. 3	: Jumlah Jorong dan Luas Nagari Talang.....	54
TABEL III. 4	: Jumlah dan Kepadatan Penduduk Nagari Talang	55
TABEL III. 5	: Penggunaan Lahan di Nagari Talang	56
TABEL III. 6	: Daerah Pelayanan Pengelolaan Sampah di Kabupaten Solok ..	57
TABEL III. 7	: Jumlah Sampah Terangkut Ke TPA tahun 2016.....	58
TABEL III. 8	: Jumlah Tempat Penampungan Sementara (TPS) Tahun 2016..	59
TABEL III. 9	: Jadwal Pengangkutan Sampah	60
TABEL III.10	: Jumlah Personil Pelaksana Bidang Persampahan	63
TABEL III. 11	: Tingkat Pendidikan Personil Pelaksana Bidang Persampahan	64
TABEL III.12	: Rincian Alokasi Anggaran Bidang Persampahan Kabupaten Solok Tahun 2016	66
TABEL III. 13	: Struktur Tarif Retribusi Bidang Persampahan Kabupaten Solok	67
TABEL III. 14	: Realisasi Penerimaan Retribusi Sampah Kabupaten Solok Tahun 2016	69
TABEL III. 15	: Jumlah Sampah Pasar Talang yang Terangkut ke TPA per Bulan	78
TABEL III. 16	: Komposisi Personil Badan Pengelola Pasar Talang	80
TABEL III. 17	: Tarif Retribusi Pasar Talang	82
TABEL IV.1	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pewadahan	87
TABEL IV.2	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pewadahan.....	88
TABEL IV.3	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pengumpulan.....	90

TABEL IV.4	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pengumpulan	91
TABEL IV.5	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan TPS	93
TABEL IV.6	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi TPS	95
TABEL IV.7	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kesesuaian Lokasi TPS	97
TABEL IV.8	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pengangkutan	98
TABEL IV.9	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pengangkutan	100
TABEL IV.10	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Jumlah Personil	101
TABEL IV.11	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Kebersihan	105
TABEL IV.12	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Efektifitas Waktu Pengumpulan.....	105
TABEL IV.13	: Frekuensi Pendapat Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Efektifitas Waktu Pengangkutan	107
TABEL IV.14	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kemampuan Petugas	109
TABEL IV.15	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kecepatan Petugas	111
TABEL IV.16	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Daya Tanggap Petugas	113
TABEL IV.17	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Jaminan Pemeliharaan	114
TABEL IV.18	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Jaminan Kepastian Pelayanan	116
TABEL IV.19	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kemudahan Menghubungi Petugas.....	118

TABEL IV.20	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Keramahan Petugas	120
TABEL IV.21	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kepastian Biaya	121
TABEL IV.22	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Biaya	123
TABEL IV. 23	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelayanan	125
TABEL IV.24	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Tingkat Kesadaran Masyarakat.....	127
TABEL IV. 25	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Tingkat Pemahaman Masyarakat.....	128
TABEL IV. 26	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Bentuk Sosialisasi Pengelolaan Sampah	130
TABEL IV.27	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kegiatan Pemisahan Sampah.....	132
TABEL IV.28	: Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kegiatan Daur Ulang Sampah	133
TABEL IV.29	: Nilai <i>Measure Of Sampling Adequacy</i> (MSA)	135
TABEL IV.30	: Nilai <i>KMO</i> dan <i>Bartlett'S Test</i>	137
TABEL IV.31	: Nilai <i>Communalities</i>	137
TABEL IV.32	: Perhitungan <i>Total Variance Explained</i>	139
TABEL IV.33	: Perhitungan <i>Componen Matrix</i>	140
TABEL IV.34	: Perhitungan <i>Rotated Component Matrix</i>	141
TABEL IV.35	: Pengelompokan Faktor.....	143
TABEL IV.36	: Penamaan Faktor	144
TABEL IV.37	: Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Pendapat Pedagang dan Pengelola Pasar	146
TABEL IV.38	: Rumusan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Pasar Talang	153

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1	: Peta Administrasi Kecamatan Gunung Talang	7
GAMBAR 1. 2	: Peta Orientasi Lokasi Penelitian	8
GAMBAR 1. 3	: Layout Pasar Talang	9
GAMBAR 1. 4	: Kerangka Pikir Penelitian	13
GAMBAR 1. 5	: Kerangka Analisis Penelitian.....	23
GAMBAR 2.1 :	Skema Pola Pengumpulan Sampah.....	32
GAMBAR 2.2	: Pola Pengangkutan <i>Stationary Container System</i> (HCS)/ Sistem Kontainer Angkat.....	33
GAMBAR 2.3	: Pola Pengangkutan <i>Stationary Container System</i> (SCS)/ Sistem Kontainer Tetap	34
GAMBAR 2.4	: Integrasi Pengelolaan Sampah Pasar ke Sistem Pengelolaan Sampah Kota	37
GAMBAR 3. 1	: Peta Administrasi Kabupaten Solok	53
GAMBAR 3. 2	: Peta Orientasi Nagari Talang Dalam Kecamatan Gunung Talang	55
GAMBAR 3. 3	: Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Solok.....	65
GAMBAR 3. 4	: Tampak Depan Pasar Talang	71
GAMBAR 3. 5	: Kondisi Aktivitas Pasar Talang	72
GAMBAR 3. 6	: <i>Layout</i> Pasar Talang.....	73
GAMBAR 3. 7	: Kondisi Perilaku Pembuangan Sampah.....	75
GAMBAR 3. 8	: Kondisi Sarana Pengumpulan.....	75
GAMBAR 3. 9	: Tempat Penampungan Sementara (TPS)	76
GAMBAR 3. 10	: Pembuangan Sampah di Tempat Terbuka	77
GAMBAR 3. 11	: Rute Pengangkutan Sampah Pasar Talang ke TPA Regional Provinsi Sumatera Barat.....	78
GAMBAR 3. 12	: Proses Pengangkutan Sampah	79
GAMBAR 3. 13	: Struktur Organisasi Pengelola Pasar Talang.....	80
GAMBAR 3. 14	: Kantor Badan Pengelola Pasar Talang.....	81
GAMBAR 4.1	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pewadahan	87
GAMBAR 4.2	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pewadahan.....	89
GAMBAR 4.3	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pengumpulan.....	91
GAMBAR 4.4	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pengumpulan	92
GAMBAR 4.5	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan TPS.....	94
GAMBAR 4.6	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja	

	Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi TPS	95
GAMBAR 4.7	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kesesuaian Lokasi TPS	97
GAMBAR 4.8	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Ketersediaan Sarana Pengangkutan	99
GAMBAR 4.9	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Sarana Pengangkutan	101
GAMBAR 4.10	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Jumlah Personil	102
GAMBAR 4.11	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kondisi Kebersihan.....	104
GAMBAR 4.12	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Efektifitas Waktu Pengumpulan	106
GAMBAR 4.13	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat Tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Efektifitas Waktu Pengangkutan	108
GAMBAR 4.14	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kemampuan Petugas	110
GAMBAR 4.15	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kecepatan Petugas	112
GAMBAR 4.16	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Daya Tanggap Petugas	113
GAMBAR 4.17	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Jaminan Pemeliharaan	115
GAMBAR 4.18	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Jaminan Kepastian Pelayanan	117
GAMBAR 4.19	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kemudahan Menghubungi Petugas	119
GAMBAR 4.20	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Keramahan Petugas.....	120
GAMBAR 4.21	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kepastian Biaya	122
GAMBAR 4.22	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja	

	Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Biaya.....	124
GAMBAR 4. 23	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kepuasan Pelayanan.....	126
GAMBAR 4.24	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Tingkat Kesadaran Masyarakat	128
GAMBAR 4. 25	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Tingkat Pemahaman Masyarakat.....	130
GAMBAR 4. 26	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Bentuk Sosialisasi Pengelolaan Sampah	131
GAMBAR 4.27	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kegiatan Pemisahan Sampah.....	133
GAMBAR 4.28	: Grafik Frekuensi Pendapat Masyarakat tentang Kinerja Pelayanan Pengelolaan Sampah Berdasarkan Indikator Kegiatan Daur Ulang Sampah	134

LAMPIRAN A
KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner

TB : TIDAK BAIK (1)
KB : KURANG BAIK (2)
CB : CUKUP BAIK/BIASA (3)
B : BAIK (4)
SB : SANGAT BAIK (5)

No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
A. KETERSEDIAAN (<i>TANGIBLE</i>)						
1	Menurut pendapat Anda, seperti apakah jumlah ketersediaan sarana pewadahan sampah yang ada di pasar?					
2	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi sarana pewadahan sampah saat ini?					
3	Menurut pendapat Anda, seperti apakah jumlah ketersediaan gerobak sampah yang ada di pasar?					
4	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi gerobak sampah saat ini?					
5	Menurut pendapat Anda, seperti apakah jumlah ketersediaan kontainer sampah dan bak beton yang ada di pasar?					
6	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi kontainer sampah dan bak beton yang ada di pasar?					
7	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kesesuaian dan kemudahan lokasi kontainer sampah dan bak beton yang ada di pasar?					
8	Menurut pendapat Anda, seperti apakah jumlah ketersediaan truk sampah yang ada di pasar?					
9	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi truk sampah saat ini?					
10	Menurut pendapat Anda, seperti apakah efektifitas kondisi jumlah personil kebersihan yang ada di pasar?					
11	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi kebersihan lokasi pasar?					
B. KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)						
12	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi jadwal pengumpulan sampah saat ini ?					
13	Menurut pendapat Anda, seberapa efektifkah kondisi jadwal pengangkutan sampah yang dilakukan 1x seminggu?					
14	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kemampuan petugas kebersihan menyelesaikan pekerjaannya?					
C. KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)						
15	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kecepatan petugas kebersihan dalam pembersihan pasar?					
16	Menurut pendapat Anda, seperti apakah daya tanggap petugas kebersihan terhadap kondisi kebersihan pasar?					

No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja				
		TB	KB	CB	B	SB
		1	2	3	4	5
D. JAMINAN (ASSURANCE)						
17	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi pemeliharaan terhadap sarana kebersihan yang ada?					
18	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kepastian petugas kebersihan dalam memberikan pelayanan kebersihan pasar?					
E. PERHATIAN (EMPATHY)						
19	Menurut pendapat Anda, seperti apakah tingkat kemudahan untuk menghubungi petugas kebersihan pasar jika ada lokasi yang belum bersih?					
20	Menurut pendapat Anda, seperti apakah keramahan petugas dalam melayani kebersihan pasar?					
F. KEUANGAN						
21	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi kepastian besarnya biaya retribusi pelayanan sampah pasar?					
22	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi tingkat keterjangkauan biaya retribusi pelayanan sampah pasar?					
G. SOSIAL						
23	Menurut pendapat Anda, seperti apakah tingkat kepuasan Anda dalam mendapatkan pelayanan kebersihan pasar ?					
24	Menurut pendapat Anda, seperti apakah tingkat kesadaran masyarakat dalam pengelolaan sampah pasar?					
25	Menurut pendapat Anda, seperti apakah tingkat pemahaman Anda tentang pengelolaan kebersihan sampah pasar?					
26	Menurut pendapat Anda, seperti apakah sosialisasi pengelolaan sampah yang pernah dilakukan di pasar?					
H. LINGKUNGAN						
27	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi kegiatan pemisahan sampah di pasar (organik & nonorganik)					
28	Menurut pendapat Anda, seperti apakah kondisi kegiatan daur ulang sampah di pasar (pembuatan kompos)					

"Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam meluangkan waktu mengisi kuesioner ini"

LAMPIRAN B
UJI RELIABILITAS, UJI VALIDITAS DAN UJI NORMALITAS

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Ketersediaan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	208	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ketersediaan1	24.9904	76.338	.757	.962
ketersediaan2	24.8269	73.236	.807	.961
ketersediaan3	24.8029	73.270	.811	.961
ketersediaan4	24.6779	72.567	.837	.960
ketersediaan5	24.6683	72.155	.845	.959
ketersediaan6	24.6394	72.348	.848	.959
ketersediaan7	24.5962	71.826	.852	.959
ketersediaan8	24.6442	71.351	.862	.959
ketersediaan9	24.6298	72.553	.835	.960
ketersediaan10	24.6875	72.863	.814	.961
ketersediaan11	24.7596	73.179	.800	.961

Keterangan:

Data/ item tiap variabel dikatakan valid jika nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) lebih dari r tabel (0,1138).

Variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0,7

Kehandalan**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kehandalan1	4.8798	3.121	.729	.876
kehandalan2	4.8606	2.855	.841	.782
kehandalan3	4.7404	2.541	.773	.848

Ketanggapan**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ketanggapan1	2.9712	1.332	.816	. ^a
ketanggapan2	2.6827	1.184	.816	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Jaminan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	208	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
jaminan1	2.7885	1.395	.796	. ^a
jaminan2	2.8654	1.122	.796	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Perhatian

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	208	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	208	100.0

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
perhatian1	2.9375	1.566	.829	. ^a
perhatian2	2.7163	.967	.829	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Keuangan

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
keuangan1	2.7452	1.621	.834	. ^a
keuangan2	2.9087	.924	.834	. ^a

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
keuangan1	2.7452	1.621	.834	. ^a
keuangan2	2.9087	.924	.834	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Sosial

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sosial1	8.0288	5.632	.668	.755
sosial2	7.9856	5.232	.749	.714
sosial3	7.1923	6.108	.423	.873
sosial4	7.9471	5.355	.746	.718

Lingkungan**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	208	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	208	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
lingkungan1	2.6250	1.463	.854	. ^a
lingkungan2	2.9567	.979	.854	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Hasil Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Ketersediaan	Kehandalan	Ketanggapan	Jaminan	Perhatian	Keuangan	Sosial	Lingkungan
N		208	208	208	208	208	208	208	208
Normal Parameters ^a	Mean	27.1923	7.2404	5.6538	5.6538	5.6538	5.6538	10.3846	5.5817
	Std. Deviation	9.37370	2.45735	2.13672	2.12312	2.13898	2.14124	3.05760	2.11803
Most Extreme Differences	Absolute	.077	.087	.093	.094	.093	.093	.087	.094
	Positive	.077	.087	.091	.092	.091	.091	.073	.094
	Negative	-.069	-.073	-.093	-.094	-.093	-.093	-.087	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.105	1.255	1.344	1.350	1.343	1.342	1.262	1.353
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174	.086	.054	.052	.054	.055	.083	.052

a. Test distribution is Normal.

Keterangan:

Variabel dikatakan normal jika nilai Kolmogorov-Smirnov Z < 1,960 atau nilai signifikansi > 0,05.

LAMPIRAN C
ANALISIS FAKTOR (FACTOR ANALYSIS)

Analisis Faktor

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,900
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5397,898
	df	378
	Sig.	,000

Communalities

Communalities

	Initial	Extraction
ketersediaan1	1.000	.664
ketersediaan2	1.000	.764
ketersediaan3	1.000	.778
ketersediaan4	1.000	.792
ketersediaan5	1.000	.782
ketersediaan6	1.000	.772
ketersediaan7	1.000	.814
ketersediaan8	1.000	.821
ketersediaan9	1.000	.801
ketersediaan10	1.000	.767
ketersediaan11	1.000	.719
kehandalan1	1.000	.787
kehandalan2	1.000	.822
kehandalan3	1.000	.764
ketanggapan1	1.000	.883
ketanggapan2	1.000	.881
jaminan1	1.000	.895
jaminan2	1.000	.870
perhatian1	1.000	.743
perhatian2	1.000	.799
keuangan1	1.000	.820
keuangan2	1.000	.850
sosial1	1.000	.730
sosial2	1.000	.836
sosial3	1.000	.623
sosial4	1.000	.781
lingkungan1	1.000	.924
lingkungan2	1.000	.931

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12.256	43.771	43.771	12.256	43.771	43.771	8.338	29.777	29.777
2	3.028	10.815	54.586	3.028	10.815	54.586	2.949	10.533	40.310
3	2.250	8.034	62.620	2.250	8.034	62.620	2.688	9.600	49.910
4	1.441	5.147	67.767	1.441	5.147	67.767	2.683	9.583	59.493
5	1.218	4.348	72.116	1.218	4.348	72.116	1.940	6.927	66.420
6	1.185	4.231	76.347	1.185	4.231	76.347	1.912	6.828	73.247
7	1.038	3.706	80.053	1.038	3.706	80.053	1.906	6.806	80.053
8	.845	3.017	83.070						
9	.601	2.145	85.215						
10	.516	1.842	87.057						
11	.457	1.630	88.687						
12	.382	1.366	90.053						
13	.359	1.281	91.334						
14	.312	1.115	92.449						
15	.269	.960	93.410						
16	.226	.807	94.216						
17	.220	.787	95.003						
18	.181	.648	95.651						
19	.162	.579	96.230						
20	.154	.549	96.779						
21	.144	.514	97.294						
22	.140	.499	97.793						
23	.125	.445	98.238						

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
24	.116	.414	98.652						
25	.113	.403	99.055						
26	.099	.355	99.410						
27	.090	.323	99.733						
28	.075	.267	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix ^a							
	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ketersediaan5	.829	-.261	-.021	-.065	-.058	-.061	-.122
ketersediaan8	.826	-.260	-.136	-.171	-.093	.121	.010
ketersediaan9	.824	-.187	-.170	-.176	-.081	.145	.007
ketersediaan6	.809	-.311	-.058	-.120	-.034	.019	.043
ketersediaan7	.806	-.317	-.129	-.134	-.079	.072	.131
perhatian2	.804	.278	-.131	.132	.015	.199	.029
ketersediaan4	.792	-.352	.014	-.067	-.049	-.082	-.163
ketersediaan10	.792	-.237	-.179	-.181	.028	.047	.127
ketersediaan3	.784	-.337	.050	-.010	-.040	-.154	-.148
ketersediaan11	.778	-.278	-.064	-.143	.007	.004	.112
ketersediaan1	.775	-.198	.018	-.048	.001	-.109	-.094
ketersediaan2	.755	-.401	.044	-.039	-.032	-.099	-.138
perhatian1	.721	.388	-.181	.081	-.016	.181	-.027
kehandalan3	.704	.195	.072	.352	-.155	-.269	-.077
ketanggapan2	.632	.228	-.112	.150	.430	-.135	.438
kehandalan2	.620	.289	.053	.419	-.264	-.311	-.094
kehandalan1	.612	.288	-.044	.443	-.275	-.222	-.077
ketanggapan1	.608	.157	-.172	.053	.429	-.217	.475
sosial1	.582	.386	.427	-.172	-.082	-.070	.140
jaminan2	.579	.408	.002	-.136	.428	.016	-.408
keuangan2	.576	.499	-.247	.007	-.192	.403	.088
keuangan1	.530	.468	-.189	.119	-.216	.470	.035
sosial2	.453	.244	.679	-.180	-.067	-.208	.178
sosial4	.480	.314	.627	-.227	-.063	-.054	.008
lingkungan1	.237	-.413	.600	.417	.173	.364	.007
sosial3	.040	.331	.533	-.422	-.114	.191	.014
lingkungan2	.214	-.463	.509	.487	.219	.354	.033
jaminan1	.492	.379	-.039	-.056	.523	.014	-.480

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
ketersediaan8	.849	.281	.067	.069	.093	.060	.031
ketersediaan7	.847	.225	.067	.051	.186	-.038	.057
ketersediaan4	.836	.018	.223	.079	.012	.152	.118
ketersediaan6	.834	.151	.109	.087	.156	.049	.089
ketersediaan2	.819	-.037	.215	.065	.025	.119	.162
ketersediaan5	.817	.108	.243	.099	.061	.157	.078
ketersediaan9	.811	.339	.064	.067	.108	.093	-.003
ketersediaan10	.801	.225	.027	.046	.261	.060	-.011
ketersediaan3	.801	-.032	.293	.091	.047	.145	.134
ketersediaan11	.792	.143	.073	.102	.226	.034	.062
ketersediaan1	.725	.066	.253	.131	.119	.182	.075
keuangan1	.150	.856	.199	.104	.048	.109	-.004
keuangan2	.204	.846	.166	.138	.126	.119	-.127
perhatian1	.343	.616	.306	.121	.217	.296	-.053
perhatian2	.439	.593	.311	.119	.271	.258	.066
kehandalan2	.240	.210	.821	.155	.112	.094	.005
kehandalan1	.238	.304	.785	.066	.111	.074	.003
kehandalan3	.358	.185	.720	.166	.171	.147	.066
sosial2	.180	-.052	.235	.838	.177	.020	.109
sosial4	.186	.088	.181	.816	.044	.169	.099
sosial3	-.099	.141	-.199	.724	-.161	.056	-.009
sosial1	.232	.230	.250	.712	.202	.116	-.004
ketanggapan1	.326	.134	.146	.067	.842	.146	-.048
ketanggapan2	.270	.222	.202	.093	.819	.190	.051
jaminan1	.165	.179	.120	.101	.147	.889	-.012
jaminan2	.239	.236	.128	.221	.155	.815	-.059
lingkungan2	.179	-.057	.025	.014	.027	-.033	.945
lingkungan1	.182	-.044	.023	.138	-.026	-.020	.932

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Score Covariance Matrix

Component	1	2	3	4	5	6	7
1	1.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
5	.000	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
6	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.